

DAFTAR ISI

LEMBARJUDUL SKRIPSI	i
LEMBARPERSEMBAHAN.....	ii
LEMBARPERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBARPERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYAILMIAH.....	iv
LEMBARPERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
LEMBARPANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	vi
 Kata Pengantar	vii
Abstrak.....	ix
DaftarIsi	xi
DaftarGambar	xiii
DaftarTabel	xiv
DaftarLampiran.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. LatarBelakangMasalah	1
1.2. IdentifikasiPermasalahan	2
1.3. MaksuddanTujuan	2
1.4. MetodePenelitian	3
1.4.1. TeknikPengumpulan Data	3
A. Observasi.....	3
B. Wawancara	3
C. StudiPustaka.....	3
1.5. RuangLingkup	4
1.6 hipotesis	4
BAB II LANDASANTEORI.....	5
2.1. TinjauanPustaka	5
2.1.1PenelitianTerkait.....	5
2.1.2 KualitasPelayanan.....	5
2.1.3 Bengkel	9
2.1.4 Kepuasanpelanggan	10
2.1.5 Fuzzy.....	11
2.1.6 <i>service quality</i>	13
2.1.7 SPSS	17
2.2. PenelitianTerkait	19
2.3. Tinjauanorganisasi	22
A. Sejarah Singkat Perusahaan	22
B. VisidanMisi Perusahaan	23
C. StrukturOrganisasi	24

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	26
3.1.	Tahapan penelitian	26
3.2.	Instrument Penelitian	30
3.3.	metode pengumpulan data, populasi, dansampel.....	33
3.3.1	MetodePengumpulan Data.....	33
3.3.2	Populasi.....	34
3.3.3	SampelPenelitian	35
3.4	MetodeAnalisis Data.....	36
3.4.1	Uji Data Penelitian.....	36
3.4.2	Analisa Fuzzy Servqual	40
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1.	Hasil Penelitian	42
4.1.1.	penentuanjumlahsampelpenelitian	42
4.1.2.	gambaranumumresponden.....	43
4.1.3.	data responden	44
4.2.	Analisis Jawabanresponden	46
4.2.1.	HasilUjiValiditasdanReliabilitas	47
4.2.2	.HasilPengujian	48
4.2.3.	HasilUjiReliabilitas.....	48
4.3.	Rekapitulasi Data.....	53
4.3.1.	HasilRekapitulasi Data.....	56
4.4.	Pengolahandenganfuzzy servqual.....	62
4.4.1.	Penentuan fuzzy set.....	62
4.4.2.	Fuzzyfikasi.....	66
BAB V	PENUTUP	77
5.1.	Kesimpulan.....	77
5.2.	Saran.....	78

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN

SURAT KETERANGAN RISET

LAMPIRAN